

Agus  
P

# PROSEDUR PENANGANAN BAGASI

(STUDI DESKRIPTIF PENANGANAN BAGASI DI BAGGAGE HANDLING DAN  
LOST & FOUND PT. JASA ANGKASA SEMESTA SURABAYA)

## TUGAS AKHIR



OLEH :

AGUSTINE SHBP

NIM : 079810428-S

**PROGRAM STUDI D3 PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
S U R A B A Y A**

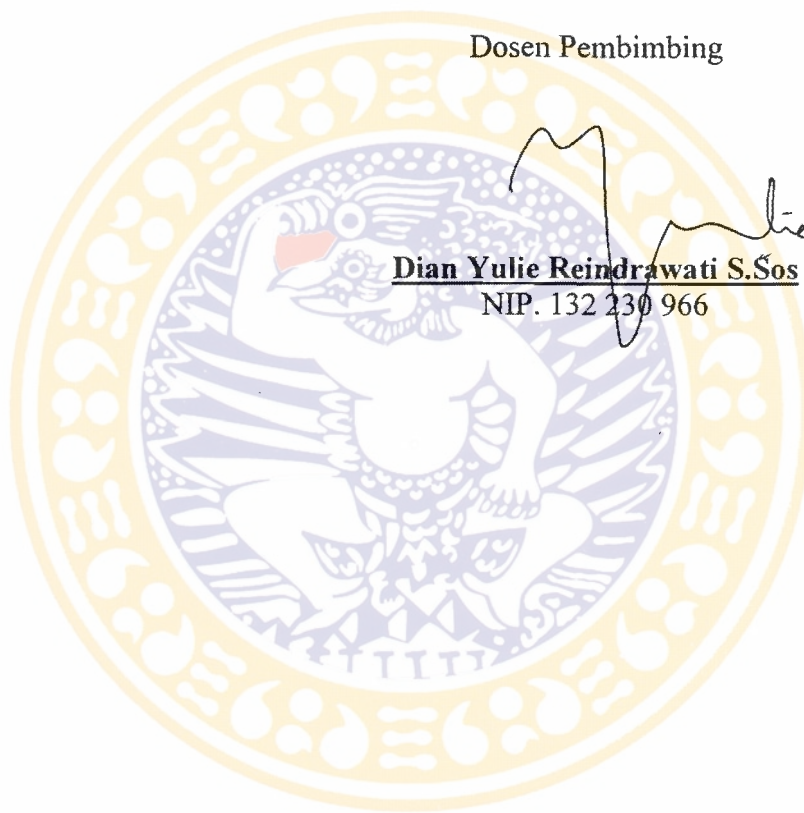
**Semester Genap Tahun 2000/2001**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Setuju untuk diujikan

Surabaya, 18 Mei 2001

Dosen Pembimbing



Dian Yulie Reindrawati S.Sos  
NIP. 132 230 966

## LEMBAR PENGESAHAN

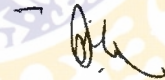
Tugas Akhir Ini Telah Dipertahankan Dihadapan Panitia Penguji Pada  
Tanggal 21 Juni 2001.

**Dosen Penguji I**



**Dian Yulie Reindrawati, S.Sos**  
**NIP. 130.230.966**

**Dosen Penguji II**



**Drs. Prajitno**

## ABSTRAK

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia yang kaya akan keanekaragaman budaya, suku, bahasa, sistem kepercayaan dan kekayaan alam serta keindahannya. Semua itu merupakan salah satu daya tarik tersendiri untuk dikembangkan pada sektor pariwisata. Salah satu pendukung dari industri pariwisata adalah sektor perhubungan atau transportasi dan perusahaan penerbangan merupakan perusahaan yang menjual jasa berupa transportasi udara kepada konsumen dengan tujuan tertentu, seperti : wisata, bisnis, dan sebagainya.

Penelitian ini dilakukan di PT. Jasa Angkasa Semesta Surabaya dan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan teknik analisa secara kualitatif yang memberikan gambaran secara lengkap tentang prosedur penanganan bagasi di *baggage handling* dan *lost & found*. Dalam pengumpulan datanya, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi langsung, mengadakan wawancara dan dengan penggunaan bahan dokumen. Data-data penelitian ini didapat dari para informan yang diharapkan dapat memberikan informasi tentang kondisi latar penelitian. Informan tersebut adalah *station manager*, kepala department terminal, karyawan serta pelanggan PT. Jas.

Dan pada akhirnya didapatkan bahwa pelayanan yang diberikan *baggage handling* dan *lost dan found* bermula dari bagasi yang tercheck-in kemudian dipisahkan sesuai dengan tujuan maupun kelasnya. Untuk dipisahkan sesuai dengan tujuan maupun kelasnya. Untuk *first* dan *business class* (priority class) ditempatkan dekat dengan pintu container supaya pada waktu tiba di tujuan dapat dikeluarkan terlebih dahulu, karena ini merupakan service terhadap penumpang *first class* dan *business class*. Untuk barang yang mudah rusak (fragile) atau beratnya ringan diletakkan paling atas dari bagasi lainnya, untuk menghindari kerusakan. Semuanya itu dicatat dan dilaporkan kepada pusat dan seluruh data-data tersebut dikirim pada tujuan pesawat (*baggage destination*).

Bilamana terjadi kasus *mishandle baggage* maka penanganannya sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan, petugas membuat PIR, mengirim kabar/telex ke station yang telah dilaluinya dan mengadakan pencarian (tracing). Selanjutnya petugas berkewajiban memberi berita secepatnya tentang keadaan serta kondisi bagasi kepada pemiliknya.